

# Мобильные платежи в Украине:

## от амбициозных планов - к поиску решения общенационального масштаба

Обзор существующих на рынке предложений, их преимуществ и недостатков

*В то время как проникновение мобильной связи в Украине уже превысило 123%, рынок мобильных платежей все еще находится в зачаточной стадии развития. Многие проекты так и не смогли преодолеть этап раннего старта или же не продвинулись дальше охвата небольшого сегмента клиентской базы. Давайте проанализируем, почему так случилось, и попробуем найти ответ, при каких условиях в Украине может наступить "эра массовых мобильных платежей"*



### Геннадий ЧОЛОВЕНКО

Зам. начальника управления сбережений и банковских услуг Райффайзен Банка Аваль

#### ■ "ТЫ ПОМНИШЬ, КАК ВСЕ НАЧИНАЛОСЬ..."

Еще каких-то 10 лет назад у подавляющего большинства граждан Украины мобильный телефон ассоциировался с дорогостоящей игрушкой, тарифы операторов мобильной связи казались нереально высокими, а представители ма-

лочисленной касты обладателей мобильных средств связи со всех сторон ощущали завистливые взгляды своих более бедных сограждан.

Но рынок бурно развивался, тарифы снижались, спрос возрастал, линейки телефонов активно обновлялись, а сами аппараты стали доступнее сначала зарождающемуся "среднему" классу, а спустя несколько лет и всем без исключения прослойкам населения. С каждым годом клиентская база операторов мобильной связи била рекорды по приросту новых пользователей, и за какие-то 6-7 лет мы могли констатировать тот факт, что на каждого гражданина нашей страны уже в среднем приходилось по одному мобильному телефону.

Это достижение делало сферу мобильной связи наиболее привлекательной для инвестиций и развития всяческих сопутствующих проектов, связанных с предоставлением пользователям дополнительных услуг посредством мобильного телефона и технологий беспроводной передачи данных. Казалось, что на фоне более медленных темпов проникновения Интернета в массы и наличия у среднестатистического украинца исчезающей со временем патологической

боязни активного и широкого использования платежных карт (традиционно этот инструмент используется, в основном, для снятия наличных в банкоматах) уже в ближайшие годы мобильные сети должны превратиться в удобный и массовый канал предоставления всяческих услуг, а мобильный телефон, кроме стандартных звонков и отправки сообщений, сможет освоить и выполнять другие роли: от функций карманного компьютера - до платежного терминала.

И если первую часть наших ожиданий рынок не обманул - и сегодня мобильный телефон (точнее его более продвинутый прототип - смартфон) по функционалу и инструментарию уже почти ни в чем не уступает тому же ноутбуку, то в части выполнения мобильных платежей прогресс был не столь значительным.

На сегодняшний день промышленные решения для выполнения мобильных платежей в разных странах мира преимущественно базируются на технологиях SMS, WAP, USSD, Bluetooth и NFC (Near Field Communication). Последняя из перечисленных делает лишь первые несмелые шаги: в ряде развитых стран в настоящее время проходят фазы пилотной апробации, а количество решений, внедренных в промышленную эксплуатацию, крайне невелико, к тому же пока эти проекты имеют больше имиджевый, нежели коммерческий статус.

Как же на сегодняшний день обстоят дела с мобильными платежами в Украине?!

### ■ ПРОЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ МОБИЛЬНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ НА БАЗЕ ТЕХНОЛОГИЙ НСМЭП

Первые проекты в Украине зародились в середине 2000-х, вышли на рынок в 2007-2008 годах и были ориентированы на использование "в связке" со смарт-картами локальной платежной системы НСМЭП<sup>1</sup> (точнее с модулем смарт-карты, объединяющим в себе функции платежного инструмента и SIM-карты мобильного телефона). Это система мобильных платежей BANK-O-PHONE, созданная компанией "Центр обслуживания мобильных платежей" (ЦОМП), и система "ПлатиМО!", созданная компанией "АВТОР". Обе компании решились на разработку данных проектов, наде-



ясь на поддержку НБУ и на то, что с таким весомым "патроном" им легко и быстро достанется весь "пирог" еще неос-

военного рынка мобильных платежей.

В целом и тот, и другой проект основывались на хорошей технологической базе - модуль карты НСМЭП (а тем более новый модуль НСМЭП-2) обладал рядом неоспоримых преимуществ, таких как объем памяти, наличие большого количества финансовых инструментов, возможность использования различных приложений. Технология обеспечивала высокий уровень защиты данных, благодаря использованию национальных криптографических стандартов, и, как казалось основателям проектов, была обречена на успех. Но, как показал опыт нескольких лет эксплуатации (пусть кто-то и считает это только промежуточным результатом), акценты были расставлены неверно, и эти решения пока так и не стали популярными в Украине...

Стоит заметить, что одной из причин, по которой при создании данных решений ставка была сделана в пользу НСМЭП, был тот факт, что компании, выведившие их на рынок, уже до этого активно принимали участие в развитии НСМЭП. В частности, разработчик системы "ПлатиМО!" компания "Автор" и на сегодня является единственным и бессменным поставщиком в Украину чип-модулей для карт НСМЭП и разработчиком операционной системы УкрКОС для карт этой же системы.

Второй причиной, по которой разработчики сделали выбор в пользу этой платежной системы, стал расчет на то, что НБУ, нередко использующий административные рычаги (регулятор, как никак), с помощью различных нормативных актов направит коммерческие банки "стройными рядами" в НСМЭП (участие в проекте требует обязательного членства в НСМЭП в качестве эмитента мобильных платежных инструментов

<sup>1</sup> НСМЭП - Национальная система массовых электронных платежей, функции платежной организации которой выполняет Национальный банк Украины (НБУ)

- МПИ), что приведет к бурному росту заказов на эти решения со стороны старых и новых членов этой платежной системы и соответственно - к пропорциональному увеличению пользовательской базы и доходов.

Основной проблемой, которая встала перед ЗАО "ЦОМП" (BANK-O-PHONE) и ООО "Автор" ("ПлатиМО!"), была необходимость построения фактически новой эквайринговой сети приема к оплате МПИ, которую, судя по всему, собирались решать "по ходу" развития проектов.

Как же отреагировали коммерческие банки на появление новых решений на рынке Украины?! На этот момент в НСМЭП вступили на права эмитента МПИ лишь 9 банков. Из них большинство финансовых организаций относятся к категории небольших и средних банков по классификации НБУ и обладают такими же небольшими клиентскими базами физических лиц. Уже сейчас можно сказать, что практически все эти банки, а также несколько более крупных участников присоединились к НСМЭП декларативно, впоследствии так и не развернув активную эмиссию МПИ. Из них лишь один Укргазбанк в 2008 году смог перейти в фазу промышленной эксплуатации BANK-O-PHONE, ввел сервис в продуктовую линейку и сделал попытку предложить мобильные платежи как дополнительную услугу для своих клиентов. Но ухудшающееся финансовое состояние и больно ударивший экономический кризис помешали этим планам (на сегодня эта услуга выведена из продуктового ряда, а сам банк после проведенной рекапитализации уже принадлежит государству).

Декларативность участия коммерческих банков в этих проектах также доказывает и тот факт, что ни на одном из официальных сайтов указанных девяти участников нет никакой информации о предоставляемой услуге мобильных платежей.

Как при таких условиях можно рассчитывать на хоть какой-то рост пользовательской базы и маломальскую успешность проектов, если банки-участники даже не удосужились проинформировать о ней своих клиентов?!

Давайте взглянем, что же предлагалось потенциальным пользователям ус-

луги мобильных платежей. Для них процедура подключения к указанным системам мобильных платежей была сопряжена с одним, но очень весомым неудобством - требовалась замена SIM-карты в телефоне на чип-модуль карты НСМЭП с соответствующим платежным приложением. Для этого желающему подключиться к услуге клиенту необходимо было в обязательном порядке посетить отделение банка-участника, чаще всего отстоять очередь и пройти процедуру смены SIM-карточки, на которую далеко не каждый пользователь мобильного телефона был готов решиться, учитывая различные ментальные и психологические аспекты. Во многих случаях традиционно присутствующий у наших граждан страх к любым платежным и финансовым инновациям побеждал окончательно, усиленный нежеланием большинства из них тратить свое время на поход в банк и прохождение неудобной процедуры подключения с передачей SIM-карточки мобильного телефона представителям банка. Тем более не нужно забывать, что SIM-карта может использоваться для хранения базы абонентов с ФИО и номерами телефонов, и в случае передачи ее сотруднику банка без предварительного копирования этой информации ценные данные фактически будут утеряны для их владельца (далеко не каждый владелец мобильного телефона хранит базу абонентов в памяти самого телефона и, как правило, забывает ее регулярно дублировать на внешние носители).

Еще один аспект, на который стоит обратить внимание. В отличие от классического торгового эквайринга такие операции априори не могли быть полностью бесплатными для пользователей. Ведь банки вынуждены были для развертывания услуги закупать чип-модули - неотъемлемый компонент смарт-карт с собственной операционной системой и платежными приложениями. Это выливалось для банков в немалые затраты и вынуждало вводить новые тарифы на проведение мобильных платежей (что и сделал первопроходец Укргазбанк, тем самым уже на старте остудив зарождающийся спрос на эти услуги у своих клиентов).

В то же время, учитывая относительную пассивность в развитии указанных

систем мобильных платежей на рынке, даже уже ставшие эмитентами МПИ банки скептически отнеслись к тому, что расходы на новый сервис смогут окупиться хотя бы в отдаленном будущем, а услуга станет прибыльной. Об этом красноречиво говорит факт отсутствия новых массовых заказов на МПИ.

Все эти факторы в комплексе привели к тому, что и BANK-O-PHONE, и "ПлатиМО!" не стали широко востребованными и на этот момент существуют на рынке Украины пока лишь номинально.

На мой взгляд, основные просчеты организаторов и разработчиков этих решений состояли в том, что:

- предложенные системы мобильных платежей были жестко "заточены" под НСМЭП, которая не является широко распространенной и популярной в стране (количество эмитированных карт НСМЭП составляет менее 5% от общего числа карт, эмитированных в Украине);
- для подключения услуги мобильных платежей коммерческие банки фактически вынуждены вступать в НСМЭП;
- эквайринговая сеть (торговцев) по приему МПИ является неразвитой;
- стартовые затраты на чип-модули и членство в НСМЭП требуют от банков компенсации за счет пользователей - физических лиц, что проявляется в виде дополнительных комиссий за платежи (а это крайне не рекомендуется на начальном этапе внедрения любой новой инновационной услуги);
- процедура подключения пользователя является неудобной;
- маркетинговая и рекламная поддержка услуги мобильных платежей практически отсутствует (ее не проводят ни банки, ни компании).

#### ■ ПРОЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ МОБИЛЬНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ НА БАЗЕ КАРТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЛАТЕЖНЫХ СИСТЕМ

Какие же решения смогли предложить оппоненты - сторонники получивших широкую известность во всем мире международных платежных систем (МПС), наиболее популярными из которых в нашей стране являются Vi-

sa и MasterCard WorldWide, на долю которых приходится порядка 95% всех эмитированных в Украине платежных карт.

Одно из таких решений с названием Portmone.Mobile в начале 2008 года вывела на рынок компания "Портмоне". Изначально система базировалась на технологии SMS и позволяла выполнять мобильные платежи практически в режиме онлайн. Для того чтобы использовать услугу, потенциальному пользователю необходимо было быть обладателем одной из платежных карт вышеуказанных МПС и мобильного телефона с возможностью использования системы коротких сообщений SMS, которая всегда есть в арсенале у любой даже самой простой и недорогой модели.

Процедура подключения выполняется на сайте компании или сайтах банков-партнеров (среди которых и Райффайзен Банк Аваль, являющийся одним из расчетных банков для компании "Портмоне") и занимает не более 1 минуты. Для регистрации и подключения услуги необходимо ввести реквизиты платежной карты, затем, пройдя процедуру верификации по телефону в банке-эмитенте (необходимый элемент безопасности для идентификации владельца карты), уже можно начинать выполнять мобильные платежи.

Безопасность регистрации и выполнения платежей гарантируется строгим соответствием международному стандарту PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), поэтому пользователь может быть спокоен за свои платежные реквизиты и средства. Сам платеж подтверждается "моби-кодом" - неким аналогом ПИН-кода для платежной карты, без знания которого, в случае кражи или утери мобильного телефона, проведение любой платежной операции будет невозможно. Помимо этого на страже средств пользователя стоит хорошо продуманная система лимитов и отслеживания "подозрительных" платежей. В настоящее время операции платежей можно выполнять в адрес основных операторов мобильной связи, за Интернет,



кабельное телевидение (в адрес компании "Воля"), а также в адрес дистрибуторских сетей.

На первый взгляд, присутствует все, что нужно. Процедуры регистрации и выполнения платежей продуманы и удобны для клиента. Возникает только один вопрос: почему пользователям услуги предоставляется такой небольшой перечень компаний, в адрес которых возможно проведение мобильных платежей? Фактически с 2008 года он так существенно и не был расширен. В данном случае система, имеющая все предпосылки стать популярной, имеет весомый "якорь" в виде малого количества торговцев по приему платежей.

Возможно, ответ на этот вопрос отчасти заключается в том, что в 2010 году руководство компании "Портмоне" пересмотрело стратегию и решило направить свою деятельность также на развитие мобильных платежей на основе USSD-запросов (в настоящее время услуга доступна абонентам компании МТС). И, возможно, по этой причине "Портмоне" приостановила подключение компаний к SMS-сервису, посчитав расточительным трату ресурсов одновременно на два направления мобильных платежей.

Действительно, услуга, базирующаяся на USSD-запросах, более удобна для конечного пользователя и экономически привлекательна, так как является полностью бесплатной, в то время как в случае с SMS-версией пользователь несет затраты за каждое отправленное короткое сообщение в соответствии с та-

рифами своего оператора мобильной связи.

Если действительно компания "Портмоне" была движима целью еще большего удешевления сервиса для пользователей мобильных платежей, то возникает иной вопрос: почему она ограничилась предоставлением такого сервиса только для абонентов компании МТС, а не продолжила его развитие, подключив к услуге и других операторов мобильной связи. Ведь к примеру, абонентская база крупнейшего оператора рынка - компании "Киевстар" - насчитывает свыше 22 млн. пользователей (40% рынка). Еще один крупный игрок - компания "Астелит", работающая под торговой маркой Life:, также обладает значительной клиентской базой, превышающей 11 млн. пользователей (20% рынка). Направив свои усилия на подключение к услуге мобильных платежей хотя бы еще этих двух крупнейших в стране операторов мобильной связи, уже можно было бы говорить о переходе на общенациональный масштаб, а значит - о действительно массовом предоставлении услуги мобильных платежей практически всему населению Украины (98%), на руках у которого находится порядка 43 млн. действующих платежных карт.

Подводя итог, можно сказать, что на данном этапе основными минусами системы мобильных платежей Portmone.Mobile являются:

- небольшой перечень торговцев по приему мобильных платежей;
- предоставление услуги Portmone.Mobile USSD только для абонентов одного оператора мобильной связи.

## ■ ВЫВОДЫ

Сравнив существующие на рынке системы мобильных платежей, можно сказать, что все решения находятся на начальном этапе развития и компании - их создатели - раздумывают над дальнейшей стратегией на рынке и возможно над тем, какую технологию будет более перспективно и выгодно развивать в дальнейшем.

Проекты на базе НСМЭП, которые были изначально излишне акцентированы в сторону технологичности и безопасности, а не экономической целесообразности и удобства для пользователей, в существующих условиях (опираясь толь-



ко на клиентскую базу, состоящую из держателей карт НСМЭП) не могут рассчитывать на широкую популярность.

Судя по всему, это уже стали понимать и топ-менеджеры компании "ЦОМП" (BANK-O-PHONE), которая обратила свой взор в сторону банков - членов международных платежных систем, пытаясь найти там хоть какой-то рынок сбыта своему решению и возможность построения новых технологических схем работы, не связанных с НСМЭП.

Думаю, что руководство компании "АВТОР" также понимает, что, искусственно ограничивая себя рынком в 5%, нельзя всерьез претендовать на статус общенациональной системы мобильных и Интернет платежей (о чем поспешили заявить на старте проекта), ведь основная масса расчетов приходится как раз на оставшиеся 95% рынка, где доминирующим платежным инструментом на сегодня является карты Visa и MasterCard, а также динамично развиваются различные системы электронных денег. И в данном случае будет не столь важно, на какой технологии будет базироваться решение (WAP или NFC), - главная задача состоит в поиске иного пути к массовому потенциальному потребителю услуги.

Компания "Портмоне" имеет реальные шансы стать общенациональным лидером в сфере мобильных платежей только в том случае, если сможет расширить свою услугу на базе USSD для абонентов других крупнейших компаний мобильной связи, параллельно расширяя сеть торговцев по приему мобильных платежей.

Нельзя исключать и выход на рынок в ближайшее время новых зарубежных игроков, которые уже присматриваются к Украине, окрыленные первыми успешными имплементациями своих решений в развитых и некоторых развивающихся странах мира, и желают получить свою долю рынка в 45-миллионной стране, пока местные компании заняли выжидательную позицию.

В любом случае, учитывая тотальную "мобилизацию" населения Украины, можно уверенно сделать вывод, что этот рынок рано или поздно обречен на успешное развитие.

Ближайшее десятилетие, судя по всему, станет эпохой расцвета смартфонов

и коммуникаторов всех типов, которые в последнее время все активнее теснят обычные мобильные телефоны (их доля на рынке уже превысила 10%). Ведущие производители мобильных брендов активно продвигают собственные, как открытые так и закрытые платформы и операционные системы, предоставляя все больше приложений под них. Можно сказать, что на рынке мобильных платформ уже идет не менее серьезная борьба за клиента, чем на рынке брендов. На сегодня в лидерах находятся Symbian, Android и iOS (iPhone). Продолжает сдавать свои позиции операционная система Windows Mobile, а BlackBerry представлена на рынке лишь незначительно. В этом году Samsung вывел на рынок свою собственную мобильную платформу bada, которая с учетом все более растущего спроса на новые bada-смартфоны по всему миру в ближайшем будущем имеет все шансы догнать нынешних лидеров.

Следующим этапом будет активный выпуск финансовых и платежных приложений для различных мобильных платформ, и этот процесс не пройдет мимо Украины и, не исключено, повлияет на существующий рынок мобильных платежей.

В этой ситуации остается открытым только один вопрос: кто первый сможет получить почетный статус общенационального лидера и предложить услугу мобильных платежей как можно большему кругу пользователей, предоставив им экономически привлекательное, современное, безопасное, технологичное решение, с удобной процедурой подключения, выполнения платежей и большим перечнем торговцев - поставщиков товаров и услуг.

И мое мнение, что совершенно не имеет значения, какая компания это сделает, главное - чтобы услуга мобильных платежей стала поистине массовой и в полной мере отвечала всем требованиям рынка и потребностям клиентов. ■